ПРОДАВЕЦ - ПОКУПАТЕЛЬ: «ДАВАЙТЕ ЖИТЬ ДРУЖНО»

Шамиль Садеков

Возврат приобретенных компонентов — наиболее сложный аспект отношений покупателей и продавцов. Автор предлагает вариант решения этой проблемы, опирающийся на действующие правовые документы.

Условно покупателей электронных компонентов (ЭК) можно разделить на следующие группы:

- гражданин-потребитель, приобретающий товар для личных бытовых нужд;
- гражданин, приобретающий ЭК для третьих лиц или организаций (курьер, посыльный, посредник) с целью использования этих ЭК в разработке, производстве или ремонте электронной техники (ЭТ);
- предприниматель;
- организация, независимо от ее формы собственности.

Существующий Федеральный Закон «О защите прав потребителей», на который чаще всего ссылаются покупатели любой группы при возврате ЭК, можно применить с натяжкой лишь к первой из них.

Существующее на сегодняшний день законодательство не позволяет однозначно трактовать вопросы, относящиеся к бизнесу, связанному с ЭК. В частности, это вызвано специфическим отличием ЭК от прочего товара. В чем же заключаются эти специфические отличия?

Во-первых, ЭК практически не могут использоваться в качестве самостоятельной товарной единицы для удовлетворения личных бытовых нужд. ЭК находят применение при разработке, производстве или ремонте электронной техники (ЭТ), что не предусматривает осуществления работ в домашних условиях, а требует специальных условий: цеха, мастерской или лаборатории.

Во-вторых, при продаже и покупке ЭК учитываются не потребительские свойства товара, а соответствие наименования (партномера) ЭК искомому, что подразумевает наличие определенной квалификации у покупателя. Необходимость возврата приобретенных ЭК возникает чаще всего из-за некомпетентности покупателей, отсутствия у них необходимого опыта, соответствующего оборудования или специальных условий для проведения монтажных и ремонтных работ.

Наиболее частыми причинами возврата компонентов, приобретенных для целей ремонта, являются следующие:

1. ЭК не пригодился (был приобретен из-за неверно проведенной дефектовки — ошибка ремонтирующего).

2. ЭК не может быть использован для ремонта данного аппарата (ЭК был приобретен на основании принципиальной схемы, а на плате стоит другой ЭК, либо ЭК в другом типе корпуса).

3. Перед установкой ЭК было неправильно проведено его тестирование. При этом чаще всего вызывают затруднение:

- наличие резистора или резистивного делителя в базовой цепи транзистора (цифрового транзистора или выходного транзистора строчной развертки);
- наличие защитного диода между коллектором и эмиттером у некоторых биполярных транзисторов, а также между стоком и истоком у КМОП-транзисторов;
- свойство КМОП-транзисторов резко изменять сопротивление канала сток-исток при смене потенциала на затворе (например, от тестера) и хранить это состояние.

4. После установки в ремонтируемый аппарат неисправность сохранилась, либо изменилось ее внешнее проявление.

Остановимся чуть подробнее на причине возврата, указанной в п.4. Делая вывод о наличии дефекта в приобретенном им ЭК, покупатель ссылается обычно на нее. Многолетняя практика разбирательств с подобного рода случаями показывает, что, к глубокому сожалению покупателей, чаще всего причина сводится к неверной дефектовке (п.1), то есть производится замена не того ЭК, либо неисправны пассивные компоненты «обвязки», либо выявлены не все вышедшие из строя ЭК.

Поставщик несет определенный риск, связанный с тем, что ЭК могут попасть в руки потребителя, не имеющего достаточной профессиональной подготовки, что заметно увеличивает вероятность вывода их из строя. Выход видится в поиске поставщиками ЭК своих «базовых» техцентров и мастерских и заключении с ними соответствующих договоров. При этом гарантия поставщика на ЭК, особенно дорогостоящие, будет даваться при наличии заявки от таких базовых центров. Покупателей необходимо знакомить с возможным возникновением проблем при попытке самостоятельно осуществить ремонт сложной ЭТ.

Те, кто занимаются поставками ЭК, знают, сколько конфликтных ситуаций порождает проблема возврата. Так исторически сложилось, что «правила игры», регламентирующие отношения «продавец-покупатель», каждый из участников рынка ЭК устанавливал самостоятельно, что теперь создает определенные неудобства как продавцам, так и покупателям. Очевидно, назрела необходимость для выработки общих Правил, которые позволят как-то упорядочить отношения продавца и покупателя.

Рядом крупнейших московских поставщиков ЭК сделана попытка единообразного применения следующих Законов и документов [1 — 7], регламентирующих правовые вопросы в отношениях между продавцом и покупателем:

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ ОБМЕНА, ВОЗВРАТА И РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ ПО КАЧЕСТВУ ЭЛЕКТРОННЫХ КОМПЛЕКТУЮЩИХ ИЗДЕЛИЙ (КОМПОНЕНТОВ) ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ

Основные понятия: продавец, потребитель, товар, товар надлежащего и ненадлежащего качества.

Продавец — организация независимо от ее формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, осуществляющие реализацию товара потребителю по договору купли-продажи.

Потребитель — гражданин, приобретающий товар исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли. *Не является потребителем* гражданин, который приобретает товар, используя его в деятельности, которую он осуществляет самостоятельно на свой риск с целью систематического извлечения прибыли, а также приобретающий товары для организаций и за их счет с целью использования этих товаров в производстве (или для осуществления ремонта) [7].

Товар — в соответствии со ст.129, 455 ГК РФ, а также Законом «О защите прав потребителей» — любая вещь, не изъятая из гражданского оборота, реализуемая по договору купли-продажи гражданину для личных (бытовых) нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью.

Сырье, материалы, комплектующие изделия, полуфабрикаты и т. п. могут рассматриваться в качестве товара в тех случаях, когда они реализуются потребителю продавцом по договору купли-продажи в качестве самостоятельной товарной единицы [7].

Электронные компоненты (в дальнейшем — ЭК), относящиеся к комплектующим изделиям *не могут использоваться в качестве самостоятельной товарной единицы* для удовлетворения личных бытовых нужд гражданина — потребителя [6].

Товар надлежащего качества — соответствующий условиям договора, стандартам, санитарным нормам, правилам и другим документам, которые в соответствии с законом устанавливают обязательные требования к качеству товара, пригодный для целей его использования.

Товар ненадлежащего качества — несоответствующий условиям договора, стандарту или обычно предъявляемым требованиям к качеству товара, имеющий существенный недостаток, который делает невозможным или недопустимым использование товара в соответствии с его целевым назначением, представляющий опасность для жизни, здоровья или имущества граждан.

ОБМЕН ТОВАРА НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

Потребитель вправе потребовать обмен ЭК надлежащего качества с обязательным указанием причины ([1], ст. 25). При отсутствии аналогичного товара в продаже, Потребитель вправе расторгнуть договор купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы или обменять его на аналогичный товар при первом поступлении соответствующего товара в продажу. Продавец вправе потребовать оплаты издержек, возникших в связи с обменом качественного товара. При отказе оплаты издержек продавец может отказать в обмене товара ([5], стр. 40).

Условия, необходимые для осуществления обмена:

- невозможность использования ЭК потребителем по назначению;
- обращение с требованием о замене товара в срок 14 дней с момента покупки ([1], ст. 25);
- наличие документов, подтверждающих покупку;
- отсутствие на ЭК следов механических повреждений, коррозии, воздействия активных сред, пайки;
- ЭК не должны быть подвергнуты установке в аппаратуру (независимо от способа установки).

ОБМЕН ТОВАРА НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

Потребитель вправе потребовать замены ЭК ненадлежащего качества на аналогичный, либо на ЭК другого наименования (с перерасчетом покупной цены), либо возврата денежной суммы, уплаченной за ЭК ([1], ст. 24).

Условия, необходимые для осуществления обмена ЭК ненадлежащего качества, или возврата денежной суммы:

- в случае приобретения товара, на который установлен срок годности ([1], ст.18, п.4) или гарантийный срок[1] ([1], ст.18, п.5);
- обращение с требованием о замене товара в течение срока годности или гарантийного срока, не считая дня покупки, а при отсутствии гарантии — в течение 6 месяцев ([1], ст. 19);
- наличие документов, подтверждающих покупку; технического паспорта или заменяющего его документа;
- отсутствие на ЭК следов механических повреждений, коррозии, воздействия активных сред, пайки;
- подача претензии в письменном виде в установленной или произвольной форме;
- подтверждение недостатков и причин их возникновения экспертизой, проводимой продавцом.

В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о замене, продавец обязан заменить такой товар в семидневный срок со дня предъявления такого требования, а при необходимости дополнительной проверки качества ЭК — в течение 20 дней со дня предъявления претензии ([1], ст.21).

При отсутствии у продавца необходимого для замены товара на день предъявления претензии, продавец должен заменить товар в течение месяца со дня предъявления требования ([1], ст.21).

Основания для отказа от удовлетворения требований потребителя по поводу недостатков товара:

- нарушение одного из вышеперечисленных условий;
- требования заявлены по поводу отдельных недостатков, оговоренных при заключении договора купли-продажи;

[1] *Примечание: согласно ст.470 ГК РФ гарантийный срок может быть установлен в договоре купли-продажи продавцом, причем любой продолжительности, если отсутствует гарантийный срок на товар, установленный производителем (изготовителем) ([4], разд. 10).*

• ремонт неисправной РЭА производился лицом, не имеющим документа, подтверждающего соответствующую квалификацию, а также не в условиях мастерской, технического или сервисного центра, обладающего сертификатом на производство соответствующих работ;

• недостатки, по поводу которых подана претензия, возникли после передачи ЭК потребителю, в результате нарушения потребителем правил использования, хранения, транспортировки или в связи с ошибкой дефектовки неисправности РЭА, и это подтверждено экспертизой.

Подводя итог, хочется дать совет тем, кто в наше непростое время пытается заработать на жизнь, подрабатывая ремонтом электронной техники. Вы должны понимать, что, занимаясь ремонтом частным образом, не делясь с государством частью своей прибыли, Вы не сможете потребовать законодательной защиты своих прав. Необходимыми условиями для возможности защитить свои права являются документально подтвержденная квалификация лица, проводящего такие работы, поверенного оборудования, наличие сертификата соответствия или лицензии и т. п. Не имея всего этого, Вы принимаете на себя риск приобретения неисправного ЭК, и именно Вам придется компенсировать его стоимость владельцу ремонтируемого аппарата. При этом надо понимать, что ни один поставщик не заинтересован в том, чтобы предлагать Вам неисправные компоненты. Выход видится в объединении частных мастеров в структуры, попадающие в правовое поле существующих Законов. Не буду перечислять все плюсы, вытекающие из такого объединения, но то, что компромиссное решение в спорных случаях между поставщиком и покупателем в этом случае будет найдено, — это уже немаловажно.

ЛИТЕРАТУРА:

1. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.92г. № 2300-1 (ред. 09.01.96г.).

2. Закон РФ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей» и Кодекс РСФСР об административных правонарушениях» от 09.01.1996г. №2 — ФЗ. (принят ГД ФС 05.12.95г.)

3. Гражданский Кодекс РФ, М.: Издат. Группа ИНФРА-М - НОРМА, 1997г.

4. Разъяснения ГАК России по вопросам применения Закона «О защите прав потребителей», утвержденные Приказом МАП РФ от 20.05.98г. №160 (ред. От 11.03.99г.). Издат. «Ось-89» 1999г.

5. Закон о защите прав потребителей с научно-практическим комментарием. М. 1996. – 128с. Авторы: Белоусов Е.Н., Крючкова П.В., Орлова Л.А., Сорк Д.М., Янин Д.Д.

6. Письмо Минэкономики РФ №МЮ-636/14-151, ГОСКОМСТАТа РФ №10-0-1/246 от 27.07.93г. «О методических рекомендациях по отнесению промышленной и с/х продукции к ТНП».

7. Приказ МАП РФ ОТ 20.05.98Г. № 160.

Примечание редакции

Статья отражает мнение продавцов компонентов. Редакция будет благодарна за отклики ремонтников (покупателей компонентов) на эту статью.